

راهنمای ثبت و پیگیری درخواست برای بازرگانان

شیوه جدید ثبت و پیگیری درخواست‌های مربوط به سامانه همتا

بازرگانان محترم

با توجه به شیوه جدید در خصوص ثبت و پیگیری درخواست‌های مربوط به سامانه همتا، خواهشمند است با مطالعه دقیق راهنما، نسبت به ثبت درخواست خود اقدام نمایید. همچنین متناسب با نوع درخواست، فایل‌های مورد نیاز را مطابق با فایل‌های نمونه ارسال نمایید.

طبیعی است عدم توجه به نکات ذکر شده در قسمت راهنما و ارسال فایل خارج از چارچوب فایل‌های نمونه، منجر به تأخیر در رسیدگی به درخواست می‌شود و نارضایتی مشترک را بدنبال خواهد داشت.

بازرگان پس از تماس با شماره تلفن ۷۵۴۹۲۰۰۰ داخلی ۱۲۲ درخواست خود را اعلام و سپس مدارک و فایل‌های مورد نیاز را توسط ایمیل رسمی شرکت به آدرس mobile@ntsw.ir ارسال می‌کند. پس از بررسی درخواست، شماره تیکت از طریق ایمیل به بازرگان ارسال می‌شود. در صورتیکه ۴ روز پس از ثبت تیکت درخواست مورد بررسی قرار نگیرد، بازرگان می‌تواند نسبت به پیگیری تیکت ثبت شده از طریق پشتیبانی سامانه جامع اقدام نماید.

مواردی که بازرگان‌ها می‌توانند در ارتباط با آن درخواست خود را ثبت کنند بصورت زیر می‌باشد:

(۱) درخواست انتقال مالکیت دستگاه:

شرکت واردکننده پس از فروش محصول متوجه می‌شود که دستگاه قبلاً توسط فرد دیگری فعالسازی شده است و اکنون درخواست انتقال مالکیت دستگاه به شماره دیگری را دارد.

- شرکت واردکننده می‌بایست درخواستی در قالب نامه، مبنی بر انتقال مالکیت دستگاه ارسال کند که در آن نامه شناسه دستگاه به همراه شماره تلفنی که مالکیت را می‌خواهد ذکر شده باشد.
- شناسه‌ای که درخواست اعلام شماره مالک آن را دارند می‌بایست معتبر، قانونی و مربوط به واردات همان شرکت باشد.

(۲) اعلام شماره مالک فعلی دستگاه:

شرکت واردکننده درخواست اعلام شماره مالک دستگاه را دارند.

- درخواست خود را در قالب نامه ارسال نمایند.
- شناسه‌ای که درخواست اعلام شماره مالک آن را دارند می‌بایست معتبر، قانونی و مربوط به واردات همان شرکت باشد.

(۳) اصلاح کدفعالسازی:

شرکت واردکننده هنگام آپلود شناسه‌ها در سامانه جامع تجارت کدهای فعالسازی را اشتباه وارد نموده است.

- شرکت واردکننده می‌بایست درخواستی مبنی بر اصلاح کد فعالسازی ارسال کند.
 - فایل اکسل شناسه‌های بارگزاری شده در سامانه رهگیری به همراه کدهای فعالسازی صحیح نیز ارسال شود.
- برای دانلود فایل نمونه درخواست اصلاح کدفعالسازی اینجا را کلیک نمایید.

(۴) اصلاح شناسه دوم دستگاه:

شرکت واردکننده در بارگزاری شناسه‌ها، شناسه دوم را اشتباه وارد کرده است. این موضوع اکثراً در گوشی‌های Samsung A10s رخ داده است.

- در صورتیکه تعداد دستگاه‌هایی که با این مشکل روبرو شده‌اند اندک باشد (تا سقف ۱۰۰ دستگاه) و دستگاه اکنون در اختیار مشتری قرار گرفته است:
 - مشتری می‌تواند با ورود به کارتابل خود در سامانه همتا در قسمت ثبت و پیگیری مشکلات با انتخاب گزینه "شناسه (imei) دستگاه من با شناسه دستگاه ثبت شده در همتا مطابقت ندارد" و با مطالعه قسمت راهنما نسبت به ثبت

درخواست اقدام نماید. در صورتیکه اطلاعات را به درستی وارد نماید شناسه صحیح دستگاه جایگزین شناسه اشتباه خواهد شد.

برای مشاهده آموزش تصویری ثبت درخواست اصلاح شناسه دوم در سامانه همتا اینجا را کلیک نمایید.

• **در صورتیکه تعداد دستگاه‌هایی که با این مشکل روبرو شده‌اند از ۱۰۰ مورد بیشتر باشد:**

- شرکت وارد کننده در قالب نامه درخواست خود را ارسال می‌کند.
 - فایل بارگزاری شده در سامانه جامع تجارت را ارسال نمایند.
 - فایل شناسه‌های صحیح نیز ارسال شود.
 - شناسه‌های دومی که باید جایگزین شناسه‌های دوم اشتباه شوند، غیرقانونی و مدل و برند آنها با مدل و برند شناسه‌های ثبت شده یکسان باشند.
- برای دانلود فایل نمونه درخواست اصلاح شناسه دوم دستگاه اینجا را کلیک نمایید.

۵) اصلاح کلیه شناسه‌های ثبت شده در همتا:

- شرکت واردکننده در بارگزاری شناسه‌ها، هر دو شناسه را اشتباهاً وارد کرده است.
- شرکت واردکننده درخواست خود را در قالب نامه ارسال کند.
 - فایل شناسه‌های اشتباه ثبت شده به همراه شناسه‌هایی که می‌بایست جایگزین آن‌ها شود نیز ارسال شود.
 - شناسه‌هایی که اشتباهاً ثبت شده است می‌بایست قانونی و متعلق به شرکت وارد کننده باشد.
 - شناسه‌هایی که می‌بایست جایگزین شوند، همگی غیرقانونی و مدل و برند آن‌ها با مدل و برند شناسه‌هایی که اشتباه ثبت شده‌اند یکسان باشد.
- برای دانلود فایل نمونه درخواست اصلاح کلیه شناسه‌های ثبت شده در همتا اینجا را کلیک نمایید.

۶) بازرگان هنگام آپلود شناسه‌ها در سامانه جامع تجارت با خطای "کد رهگیری قبلاً ثبت شده است" مواجه می‌شود:

لزوم استعلام شناسه دستگاه‌های خریداری شده قبل از واردات

با توجه به زمان‌بر و پیچیده بودن حل این مشکل خواهشمند است جهت پیشگیری، قبل از اقدام به واردات دستگاه‌ها نسبت به استعلام شناسه دستگاه‌های خریداری شده در سامانه جامع تجارت، قسمت "عملیات شناسه رهگیری" ← "استعلام تجهیزات دارای سیمکارت" اقدام نمایید و از وارد کردن دستگاه‌هایی که شناسه آن‌ها قبلاً در سامانه ثبت شده است خودداری نمایید.

در صورتیکه پیش از واردات در قسمت فوق الذکر استعلام کرده‌اید و مجوز واردات این دستگاه‌ها را مشاهده کرده‌اید اما هنگام اظهار شناسه رهگیری با خطای "کد رهگیری قبلاً ثبت شده است" مواجه شده‌اید، می‌توانید نسبت به ارسال درخواست اقدام نمایید. روال ارسال درخواست به صورت زیر است:

- در صورتیکه بازرگان دستگاه مربوط به آن شناسه/شناسه‌ها را در اختیار دارد، ابتدا نسبت به استعلام اصالت شناسه/شناسه‌ها از سایت همتا به آدرس hamta.nsw.ir اقدام می‌نماید. در صورتی که نام وارد کننده مسافری باشد یا نام واردکننده را نشان ندهد امکان رفع مشکل وجود ندارد و می‌بایست با شناسه/شناسه‌های دیگر جایگزین شود.
- در صورتیکه یک شرکت واردکننده معتبر (برای مثال شرکت ۱) آن را وارد کرده است، می‌بایست در این خصوص با شرکت ۱ هماهنگی کرده و در صورتیکه شرکت ۱ ادعایی در مورد آن دستگاه نداشته باشد این موضوع را در نامه‌ای به سامانه همتا اعلام و در صورت لزوم به پیوست نامه شناسه/شناسه‌های جایگزین را اعلام نمایند.

۷) بازرگان هنگام آپلود شناسه‌ها در سامانه جامع تجارت با خطای "مدل/برند دستگاه مربوط به شناسه‌های وارد شده انطباق ندارند" مواجه می‌شود:

- در این حالت بازرگان نسبت به استعلام شناسه‌های ۱ و ۲ از سایت‌های معتبر (مانند imei.info) اقدام نماید. در صورتیکه مدل و برند شناسه‌های ۱ و ۲ مطابقت ندارد، شناسه‌های وارد شده مربوط به یک دستگاه نمی‌باشد و می‌بایست توسط بازرگان اصلاح شوند. اما در صورتیکه مدل و برند شناسه‌های ۱ و ۲ مطابقت داشت، نسبت به تماس و ثبت تیکت اقدام نماید.

شرایط کلی نامه ارسالی به همتا

لازم بذکر است نامه ارسالی می‌بایست خطاب به سامانه همتا همراه با مهر و امضای مدیرعامل شرکت باشد و توسط ایمیل رسمی شرکت ارسال شود.